

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan dunia dengan arus globalisasi di segala bidang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Tingkat perkembangan ekonomi ini ditandai dengan tingginya tingkat mobilitas penduduk, peredaran uang dan barang dalam arus perdagangan serta semakin pesatnya persaingan bisnis. Negara Indonesia dalam dunia perdagangan dari tahun ke tahun semakin kompetitif seiring dengan perkembangan teknologi, ekonomi, pendidikan dan sosial budaya.

Hal yang sudah tidak dapat dihindari lagi, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi saat ini mempengaruhi berbagai pola kehidupan manusia dan berguna untuk memudahkan segala kegiatan manusia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara global juga telah merubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia. Disamping itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan menyebabkan perubahan sosial yang secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi sarana

yang efektif untuk hubungan antar manusia, persebaran ilmu pengetahuan dan sarana untuk melakukan perdagangan.

Salah satu wujud dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang biasa digunakan manusia adalah Internet (*interconnection network*). Internet inilah sarana yang banyak dipakai untuk menyebarkan informasi dan komunikasi melalui elektronik untuk berbagai kegiatan. Kegiatan yang dapat dilakukan di internet, antara lain mencari atau membaca sebuah berita (*browsing*), mencari data, mengirim pesan dengan orang lain dengan cepat melalui *email*, saling berbagi dengan satu sama lain melalui jejaring sosial (*social media*). Bahkan saat ini, internet sudah bisa untuk melakukan transaksi elektronik seperti jual beli *online*. Pada jual beli *online* yang dilakukan melalui internet ini, kondisi jarak bukan lagi hambatan bagi pelaku usaha dalam memasarkan produknya, sehingga dapat dipasarkan secara global dalam situs *web*.

Jual beli *online* ini adalah salah satu contoh transaksi elektronik yang merupakan perbuatan hukum dan menghasilkan suatu perjanjian berupa kontrak elektronik serta telah diatur pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (untuk selanjutnya disingkat UU ITE) yang menyatakan bahwa “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”

Jual beli *online* yang dilakukan oleh para pihak bukan seperti jual beli pada umumnya yang mana mereka harus bertemu secara langsung, melainkan dilakukan tanpa adanya pertemuan langsung antara kedua belah pihak dan dilakukan secara elektronik. Jual beli antar pihak dilakukan dengan mengakses halaman *web* yang disediakan, berisi klausul atau perjanjian yang dibuat oleh pihak pertama (pelaku usaha), dan pihak yang lain (konsumen) hanya tinggal menekan tombol yang disediakan sebagai tanda persetujuan atas isi perjanjian yang telah ada, tanpa perlu membubuhkan tanda tangan seperti perjanjian pada umumnya.

Proses transaksi jual beli *online* yang terjadi melalui internet berbeda dengan transaksi jual beli konvensional. Transaksi lewat internet terjadi dimana pelaku usaha dan konsumen hanya dengan menggunakan instrumen-instrumen elektronik sebagai alat dalam transaksi. Biasanya transaksi lewat internet dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen karena jarak antara kedua belah pihak jauh dan tidak memungkinkan dilakukan transaksi langsung. Transaksi jual beli melalui internet pada dasarnya memiliki kesamaan dengan mekanisme jual beli secara konvensional, yang berbeda adalah sistem (alat) yang digunakan yaitu dilakukan secara *online*¹.

Jual beli *online* yang sudah dibuat antara pelaku usaha dan konsumen masih harus direalisasikan, yaitu dengan pemenuhan hak dan kewajiban

¹ Janus Sibalo, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, Hal.69

diantara mereka sesuai dengan isi perjanjian *online* yang dibuat. Perjanjian elektronik lahir pada detik diterimanya penawaran. Tidak diragukan lagi bahwa akibat penerimaan suatu penawaran, dapat diasumsikan bahwa sebelumnya kedua belah pihak telah melakukan proses tawar menawar. Para pihak dalam proses jual beli *online* harus sama-sama memiliki itikad baik, sehingga diharapkan transaksi tersebut berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan suatu tindakan penipuan atau bentuk kriminal lain, sebagaimana dijelaskan pada Pasal 17 UU ITE yang menyatakan :

- (1). Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat.
- (2). Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.

Cara berkomunikasi, memberikan tampilan informasi dan menawarkan produk sampai terjadi proses jual beli secara elektronik dengan menggunakan internet sebagai medianya. Isi pesan elektronik yang dikirim oleh pelaku usaha kepada penerima dapat berupa suatu penawaran. Setiap orang dimanapun ia dapat langsung mengakses situs tersebut untuk melakukan transaksi secara *online*. Penawaran produk oleh pelaku usaha dalam jual beli *online* harus diinformasikan secara lengkap dan benar sesuai dengan Pasal 9 UU ITE yang menyatakan bahwa:

Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Setelah terjadi penawaran produk oleh pelaku usaha dalam jual beli *online* yang diinformasikan secara lengkap dan benar, pelaku usaha juga diharuskan menepati perjanjian transaksi dengan mengirimkan barang sesuai dengan transaksi yang telah dibuat. Hal ini telah diatur pada Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) yang menyatakan bahwa:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

UUPK telah mengatur tentang tanggungjawab pelaku usaha dalam perjanjian jual beli dengan konsumen, yaitu pada Pasal 19 yang menyatakan bahwa:

- (1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli *online* memang secara spesifik belum diatur baik dalam UUPK maupun UU ITE. Dalam UUPK hanya mengatur jual beli secara konvensional, sedangkan UU ITE mengatur tentang transaksi elektronik pada umumnya, tidak ada penyebutan khusus untuk jual beli. Kelemahan inilah yang menjadi salah satu faktor yang mempersulit konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha dalam jual beli *online* jika terjadi kerugian (dalam arti luas) bagi konsumen.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jual beli barang secara *online*, adalah PT. Smithindo yang berada di Jalan Surlaya 8, Bandung. Sebagai pelaku usaha tentunya telah berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya secara *online*. Namun demikian, masih saja terjadi hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Sebagai contoh, konsumen asal Semarang mengalami kerugian, karena barang yang dipesan berupa 1 *Polo Shirt Short Basic* dan topi *Polo Cap*, tetapi saat diterima *design* kaos tidak sesuai pesanan. Konsumen segera mengklaim kejadian tersebut kepada pihak pelaku usaha, tetapi pihak pelaku usaha tidak mau mengganti barang yang dipesan. Dalam hal ini konsumen dirugikan karena pakaian yang dipesan akan segera dipakai, tetapi barang yang didapatkan tidak sesuai pesanan.

Dalam kasus tersebut di atas, sebagai pelaku usaha jual beli *online* seharusnya bertanggungjawab mengganti kerugian yang diderita oleh

konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul :

“PELAKSANAAN TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PADA TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* (STUDI KASUS DI PT. SMITHINDO)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pada transaksi jual beli *online*?
2. Hambatan-hambatan apa sajakah yang dihadapi dalam pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pada transaksi jual beli *online*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pada transaksi jual beli *online*.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pada transaksi jual beli *online* dan cara penyelesaiannya.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen mengenai pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pada transaksi jual beli *online*.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi:

- a. Perusahaan PT. Smithindo: dalam melaksanakan pelayanan konsumen lebih meningkatkan tanggungjawabnya sebagai pelaku usaha pada transaksi jual beli *online*.
- b. Pihak pemerintah: bisa memberikan masukan dalam pembuatan aturan-aturan yang baru dalam transaksi jual beli *online*.
- c. Pihak konsumen: bisa memberikan masukan tentang hak – hak dan perlindungan konsumen pada transaksi jual beli *online*.

E. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah metode yang lebih didasarkan pada bukti-bukti nyata sesuai apa yang diperoleh peneliti, serta lebih kepada mencari makna dalam penelitian yang dilakukan².

Peneliti menjelaskan alasan-alasan obyektif tentang pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha, yakni pelaku usaha dan konsumen pada transaksi jual beli *online*, maka dalam melaksanakan penelitian berpedoman pada pendekatan kualitatif, dimana yang dikumpulkan berupa pendapat, tanggapan, informasi, konsep – konsep dan keterangan yang berbentuk uraian dalam mengungkapkan masalah.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, artinya suatu cara pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan memaparkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya untuk kemudian dianalisis secara obyektif.

² Petrus Soerjowinoto, dkk. 2014, *Metode Penulisan Karya Hukum*, Semarang: Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata, Hal. 10.

Deskriptif artinya memberikan gambaran tentang objek yang diteliti, yaitu segala ketentuan dan prosedural yang berhubungan dengan pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha, yakni pelaku usaha terhadap konsumen pada transaksi jual beli online, sedangkan analitis artinya melakukan kajian yang mendalam terhadap objek penelitian dalam rangka menjawab permasalahan.

3. Metode Sampling

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode purposive sampling, teknik pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian penulis dalam penulisan skripsi, yakni perusahaan jual beli online PT. Smithindo yang berada di Jalan Surlaya 8, Bandung.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data di penelitian ini, maka penulis menggunakan metode studi lapangan dan studi pustaka.

1. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah kegiatan penelitian yang langsung dilakukan di tempat untuk memperoleh data primer. Data primer adalah data

yang diperoleh dari sumber asalnya dan belum diuraikan oleh orang lain.³ Untuk mendapatkan data primer maka penulis melakukan wawancara dengan responden. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah sebagai berikut:

1. Manager PT. Smithindo.
 2. Lima orang konsumen yang mengalami kerugian pada transaksi jual beli *online* di PT. Smithindo.
2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah meneliti data yang sudah diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada, diperoleh secara tidak langsung dan hanya berupa informasi saja seperti buku-buku referensi, majalah ilmiah, catatan-catatan, dokumen-dokumen resmi, makalah, laporan/jurnal yang relevan dengan objek kajian, sumber berita lain di berbagai media, dan sumber internet yang berhubungan dengan ilmu hukum khususnya yang membahas tentang pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pada transaksi jual beli *online*, terdiri dari:

³Petrus Soerjowinoto, dkk. 2014, *Metode Penulisan Karya Hukum*, Semarang: Fakultas Hukum Universitas Katolik Soegijapranata, Hal. 17.

1. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer, yaitu ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang mempunyai kekuatan hukum yang mengikat:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder, yaitu buku/literatur, tulisan-tulisan ilmiah yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini.

6. Metode Analisis Data

Analisa data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan analitis kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dilapangan lalu dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan mengenai

tanggungjawab pelaku usaha dan sumber literatur lainnya. Setelah itu dapat diperoleh hasil yang jelas mengenai pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam jual beli *online*.

7. Metode Penyajian Data

Data yang diperoleh dari penelitian, kemudian disusun secara teratur dan sistematis selanjutnya dilakukan proses pengolahan data untuk memeriksa data yang telah diperoleh untuk menjamin apakah sudah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan. Setelah proses pengolahan data selesai, data disusun secara sistematis dalam bentuk uraian, kemudian disajikan dalam bentuk skripsi.

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar, Sistematika Penulisan Skripsi diuraikan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi Tinjauan Jual Beli terdiri dari Pengertian Jual Beli, Pengertian Klausula Baku/Perjanjian Baku, Kewajiban dan Hak Pembeli, Kewajiban dan Hak Pelaku Usaha; Tinjauan Jual Beli *Online*

terdiri dari Pengertian Jual Beli *Online*, Dasar Hukum Jual Beli *Online*, Tata Cara Jual Beli *Online*, Alat Bukti pada Jual Beli *Online*; Tinjauan tentang Pelaku Usaha terdiri dari Pengertian Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Penjual, Tanggungjawab Pelaku Usaha; Tinjauan tentang Konsumen terdiri dari Pengertian Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen, Perlindungan Konsumen.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi Hasil Penelitian yang berupa Sejarah singkat berdirinya perusahaan retail *online* PT. Smithindo; Proses kegiatan jual beli *online* di PT. Smithindo; Beberapa kasus yang terjadi di PT. Smithindo dan penyelesaiannya. Selanjutnya berisi Pembahasan tentang Pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pada transaksi jual beli *online* dan Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen pada transaksi jual beli *online*.

Bab IV Penutup

Pada bab terakhir dari penelitian ini terdiri dari simpulan hasil penelitian dan saran-saran sebagai rekomendasi dari penelitian ini.